الأداء المنظمي Organizational Performance

يقدم هذا الإنفوجرافيك عرضًا بصريًا تحليليًا لمفهوم الأداء المنظمي، موضحًا كيفية تحقيق القيمة من خلال التوازن بين الكفاءة والفاعلية والإنتاجية، ودور ذلك في تعزيز التميز والاستدامة في المنظمات الحديثة.

18 March 2026 | الكاتب: **د. محمد العامري** | المشاهدات: 1,034



انفوجرافيك تدريبي تلخيصي لتوضيح (الأداء المنظمي – Organizational Performance)

محاور الأداء المنظمي

الفيديو والإنفوجرافيك
مفهوم الأداء وخلق القيمة
الفاعلية والكفاءة والإنتاجية
مصفوفة الفاعلية والكفاءة
مقارنة طريقين للعمل
توثيق الإنفوجرافيك

الفيديو والإنفوجرافيك


الأداء التنظيمي
Organizational Performance

مفهوم الأداء وخلق القيمة

شرح المفاهيم الواردة في الإنفوجرافيك التدريبي:

يُعد الأداء المنظمي من المفاهيم الجوهرية في علم الإدارة، حيث يمثل المحصلة النهائية لجميع الأنشطة والعمليات التي تقوم بها المنظمة، ويعكس قدرتها على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية في بيئة عمل تتسم بالتنافسية والتغير المستمر. ولم يعد الأداء يُقاس فقط بحجم الإنتاج أو الأرباح، بل أصبح مفهومًا متعدد الأبعاد يرتبط بخلق القيمة، وتحقيق رضا المستفيدين، وضمان الاستدامة المؤسسية، وهو ما يجعله مؤشرًا استراتيجيًا يعكس جودة الإدارة وفعالية القرارات التنظيمية.

ويتمحور مفهوم خلق القيمة حول قدرة المنظمة على تحويل الموارد المتاحة إلى مخرجات ذات فائدة حقيقية للمجتمع، بحيث تكون القيمة المتحققة أكبر من تكلفة الموارد المستخدمة، وهو ما يعكس جوهر الأداء الاقتصادي، كما يسهم في تعزيز القدرة التنافسية للمنظمة، وتحقيق الاستدامة من خلال تقديم منتجات أو خدمات تلبي احتياجات السوق بجودة عالية وكفاءة تشغيلية متميزة.

الفاعلية والكفاءة والإنتاجية

وتُقاس جودة الأداء المنظمي من خلال ثلاثة مؤشرات رئيسية تُعد من الركائز الأساسية في أدبيات الإدارة، وهي الفاعلية والكفاءة والإنتاجية، حيث تمثل هذه المؤشرات منظومة متكاملة تساعد في تقييم الأداء بشكل شامل ومتوازن.

فالفاعلية تعبر عن مدى قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها المحددة، حيث تركز على النتائج النهائية والمخرجات، وتعكس مدى نجاح التخطيط والتنفيذ في الوصول إلى الأهداف الاستراتيجية، وهي بذلك مؤشر على "فعل الأشياء الصحيحة"، أي اختيار الأهداف المناسبة والعمل على تحقيقها.

أما الكفاءة فتركز على كيفية استخدام الموارد لتحقيق هذه الأهداف، حيث تقيس مدى حسن استغلال الموارد المتاحة بأقل تكلفة ممكنة، وتسعى إلى تقليل الهدر وتحقيق الاستخدام الأمثل للمدخلات، وهي بذلك تعبر عن "فعل الأشياء بطريقة صحيحة"، أي تنفيذ العمل بأعلى مستوى من الجودة وأقل مستوى من الهدر.

وتأتي الإنتاجية كمؤشر يجمع بين البعدين، حيث تمثل العلاقة بين المخرجات والمدخلات، وتعبر عن كمية ونوعية الإنتاج مقارنة بالموارد المستخدمة، وكلما زادت الإنتاجية دل ذلك على قدرة المنظمة على تحقيق نتائج أفضل باستخدام نفس الموارد أو أقل، وهو ما يعكس كفاءة وفعالية الأداء في آن واحد.



تُحسب إنتاجية العمل بقسمة عدد الملفات المطابقة على ساعات العمل المستخدمة، لا بمجرد عدّ الملفات المنجزة.

مصفوفة الفاعلية والكفاءة

وتتضح أهمية التكامل بين الفاعلية والكفاءة من خلال تحليل المصفوفة الرباعية التي توضح حالات الأداء المختلفة، حيث تمثل الحالة الأولى (فاعلية منخفضة وكفاءة منخفضة) وضعًا حرجًا تعاني فيه المنظمة من ضعف النتائج وهدر الموارد، بينما تمثل الحالة الثانية (فاعلية عالية وكفاءة منخفضة) وضعًا تحقق فيه المنظمة أهدافها ولكن بتكلفة مرتفعة، مما يؤثر على استدامتها، في حين تمثل الحالة الثالثة (كفاءة عالية وفاعلية منخفضة) حالة يتم فيها استخدام الموارد بكفاءة دون تحقيق الأهداف، وهو ما يعكس خللًا في التخطيط أو اختيار الأهداف.

أما الحالة المثلى فهي التي تجمع بين الفاعلية العالية والكفاءة العالية، حيث تتمكن المنظمة من تحقيق أهدافها باستخدام الموارد بشكل أمثل، مما يؤدي إلى أداء متميز وإنتاجية مرتفعة، ويعزز قدرتها على المنافسة والاستمرار في السوق.

مقارنة طريقتين للعمل

ومن منظور تكاملي، فإن الأداء المنظمي لا يمكن تحقيقه من خلال التركيز على بعد واحد فقط، بل يتطلب تحقيق توازن دقيق بين تحقيق الأهداف (الفاعلية) واستخدام الموارد بكفاءة (الكفاءة) وتحقيق أعلى إنتاجية ممكنة، كما يرتبط ذلك بعوامل أخرى مثل القيادة الفعالة، وجودة العمليات، وثقافة المنظمة، ومستوى الابتكار، مما يجعل الأداء المنظمي نتيجة لتفاعل منظومة متكاملة من العناصر.

هل تحسّن الأداء أم بعضه فقط؟

الهدف إعداد 100 ملف مطابق في الوردية. نقارن طريقتين في ظروف عمل متماثلة وبمعيار قبول واحد.

الطريقة الأولى · 90 ملفًا مطابقًا

استغرقت 10 ساعات عمل بشرية إجمالًا. الإنتاجية: 9 ملفات مطابقة لكل ساعة عمل.

الطريقة الثانية · 90 ملفًا مطابقًا

استغرقت 8 ساعات عمل بشرية إجمالًا. الإنتاجية: 11.25 ملفًا مطابقًا لكل ساعة عمل.

↓

ارتفعت إنتاجية العمل في الطريقة الثانية، واستهلكت ساعات عمل أقل للمخرج نفسه. لكن الطريقتين حققتا 90٪ فقط من الهدف؛ فتحسّن استخدام الوقت لا يعني أن هدف الوردية تحقق.

وعلى المستوى التطبيقي، فإن تحسين الأداء المنظمي يتطلب استخدام أدوات حديثة مثل مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)، وبطاقات الأداء المتوازن (Balanced Scorecard)، وتحليل العمليات، وإدارة الجودة الشاملة، حيث تساعد هذه الأدوات في قياس الأداء بدقة، وتحديد نقاط القوة والضعف، واتخاذ قرارات مبنية على بيانات، مما يسهم في تحقيق التحسين المستمر.

وخلاصة القول، فإن الأداء المنظمي يمثل مرآة تعكس كفاءة وفعالية المنظمة، ويكمن التميز الحقيقي في قدرتها على تحقيق التوازن بين الأهداف والموارد، وتحويل هذا التوازن إلى قيمة مستدامة تعزز مكانتها في بيئة تنافسية متسارعة.

توثيق الإنفوجرافيك

 بيانات الإنفوجرافيك:

رقم الإنفوجرافيك: INF-MGMT-012

التصنيف: الإدارة

المستوى: متوسط

نوع المحتوى: إنفوجرافيك تدريبي

تاريخ النشر: 2026 – مارس

✍ التوثيق:

يسعدني أن يُعاد نشر هذا المحتوى أو الاستفادة منه في التدريب والتعليم والاستشارات، ما دام يُنسب إلى مصدره ويحافظ على منهجيته.

هذا الإنفوجرافيك من إعداد:

د. محمد العامري

مدرب وخبير استشاري في التنمية الإدارية والتعليمية

 الموقع الإلكتروني

https://www.mohammedaameri.com/

 الموقع الإلكتروني لمركز الإتقان الدولي للتدريب

https://itqancsa.com/

 للمزيد من المعارف والتحديثات ندعوكم للاشتراك في قناة الواتساب للمدرب د. محمد العامري

https://whatsapp.com/channel/0029Vb6rJjzCnA7vxgoPym1z

شاكرين لكم سلفًا مساهمتكم في نشر هذا المحتوى المعرفي لتعم الفائدة بإذن الله.

#د_محمد_العامري #الإنفوجرافيك_التدريبي #الأداء_المنظمي #الإدارة #القيادة #الكفاءة #الفاعلية #الإنتاجية #التطوير_المؤسسي #إدارة_الأعمال

#Productivity #Effectiveness #Efficiency #Leadership #Management #Organizational_Performance #Business_Management